

A **Ommega** pensando em você, apresenta o novo sistema **Back Office** para facilitar pedidos, solicitações e atendimentos.

Entendendo os processos de atendimento: Em qual situação utilizo um PROTOCOLO ou um TICKET ?

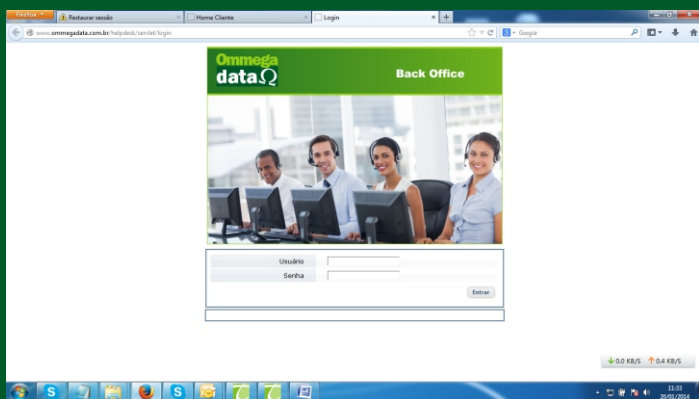
PROTOCOLO

- Será utilizado para registrar pedidos emergenciais de clientes pelo pré-atendimento Ommega Data;
- Os protocolos terão que ter resolução imediata ou enquanto durar a correção do problema;
- Serão abertos APENAS através do telefone e do chat.

TICKET

- Será utilizado para registrar solicitações de customização de software, correções, informações técnicas e solicitações em geral que não demandem urgência;
- Aberto de forma direta pelo cliente, podendo ser aprovado ou negado pelo setor responsável pela solicitação.

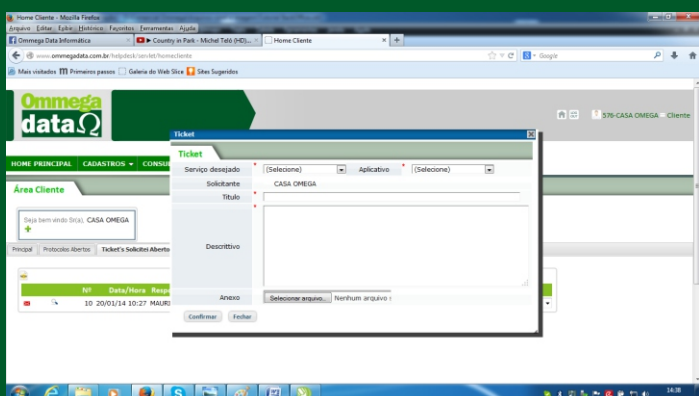
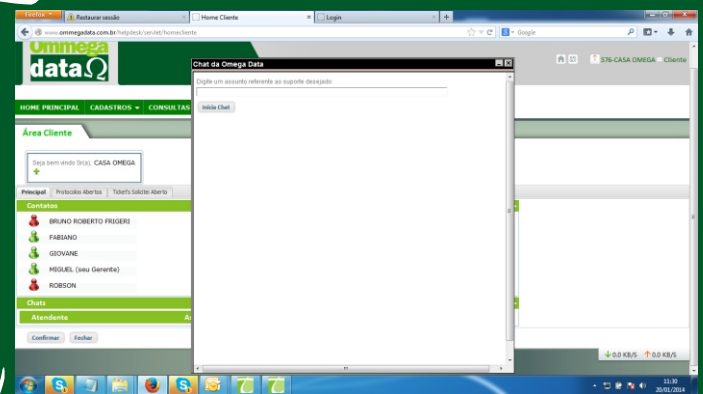
Abaixo um breve passo a passo:



1 Com o login e a senha fornecidos no ato da assinatura de contrato, você agora terá uma poderosa intranet que permitirá abrir *ticket's* e acompanhar suas solicitações, além de proporcionar um acesso rápido e direto ao suporte técnico.

2 Uma vez *logado* no sistema, na página principal você encontrará a tela de *chat* e a barra de menu.

ACESSANDO O CHAT: Clique em cima do ícone e nome do Analista de Suporte que indicar ser seu Gerente de Contas e dê início a resolução do seu problema!



3 **ABRINDO UM TICKET:** Ao entrar no sistema **Back Office**, entre no menu 'Ticket's que solicitei', clique em **NEW**, no canto superior esquerdo e preencha corretamente os campos.

Em até 72 horas você receberá o *feedback* do seu pedido e caso o mesmo seja aceito, em anexo seguirá proposta contendo prazo e valores para a sua aprovação.

Se você já é nosso cliente e ainda não recebeu sua senha, entre em contato conosco.